

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2024 blev i sag nr. 100640:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 1/11 2023 har klageren bl.a. anført:

"Punkt 1:

Vi bliver beskyldt for ikke at have oplyst omkring lås på cykel.
Vi har oplyst både til politiet og i vores anmeldelse og vedhæftet politirapport.
Vi kan ikke forstå at alle disse personer som er inde over vores sag.
Ikke kan finde det vi sender.
Vi har igen vedhæftet politi og låse dokument.

Punkt 2:

Vi har oplyst både i telefonen og på skrift at jeg har købt denne cykel kontant.
Jeg kan af gode grunde ikke have en kvittering på vores kontant som vi lovmæssigt har liggende og er en meget privat sag.

Punkt 3:

Forstå ikke!
Vi har købt cykel august 2022. Vi for stjålet cykel d. 10-1-2023.
Jeg for en lavet en forventet nypris på en cykel med den nærmeste dato på tyveriet gældende d. 6-1-23.
Ved at finde på nette cykler og dele som er solgt eller sat til salg den dato som er nærmest tyveriet. (vedhæftet)

Punkt 4:

Vi mener vi i den grad har belyst og været sandsynliggjort alt hvad vi har bedt om.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100640

Kunde oplevelse:

Vi har mødt af en sagsbehandling fra dag 1.

Efter vores anmeldelse fik vi at vide vores sag var blevet udtaget til efterforskning.

Vi blev ringet op af en [navn] fra en efterforskning afd hos if.

Vi skulle gengive forløbet som vi have beskrevet i anmeldelsen. Hvilket vi gjorde.

Herefter sagde personen [navn]. At han ville ringe tilbage med en afgørelse.

Efter under en time blev vi ringet op og han fortalte at jeg ([klageren]) slet ikke var dækket af indbo-forsik.

Da jeg ikke havde adresse der.

Vi prøvede at fortælle ham ([navn]) at [klageren] var forsikret og det fremgik af policen og han ikke ville tjekke op på det.

Han svarede kort og kontakt. Sagen var slut.

Vi klagede så til kundeombuddet:

Vi fik svar at deres eksperter havde set på policen og [klageren] var dækket.

Så den skulle if tage op igen.

Så får vi så en ny [samme navn] fra if efterforskningen afd.

Han skriver alt det samme.

Vi skriver de samme ting til den 'nye' og få nu at vide at vi skal indsende politirapport osv.

Vi skriver vi har sendt alt. Vi kan se det inde på vores nu meget lange mail og beskeder på vores profil.

Vi sidder nu tilbage med en følelse af If fra dag 1.

Har skulle finde/afgøre vores simple tyverisag koste hvad dette måtte.

Lige fra at vi ikke var forsikret. Til dokumenter som ikke var der.

Aldrig om vi har fået sådan en behandling.

If har trods Kundeombuddet klare tilbagemelding med vi alle var under samme forsikring opsagt vores indboforsikring.

Trods den er lavet af deres forsikringsagenter i god orden med os.

Vi er ikke blevet kontaktet af If. om at dette var en fejl fra deres side.

Så nu har vi måtte finde andet forsikring selskab.

Det er et kæmpe arbejde og helt uden grund at vi nu skal igennem dette.

Hvorfor! Fordi uheldet er ude:

Er det ikke dette man betaler sin forsikring for! Vi er/var kernekunde hos If. 4 personer, 2 biler, hus og privat ulykke*4 og rejse forsikring.

Vi har aldrig brugt forsikringerne...

Såfremt Kundeombuddet ikke kan finde alle dokumenter. Bedes de venligst skrive til os.

For vi er ikke sikker på at If har dem samlet et sted.

I denne mail er der vedhæftet 4 filer/dokumenter.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Bliver dækket i henhold til vores forsikring."

Ankenævnet for Forsikring

3.

100640

Selskabet har den 21/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører anmeldelse om tyveri af en cykel, som er blevet afvist, da det ikke er sandsynliggjort at en dækningsberettiget hændelse har fundet sted, og da det ikke sandsynliggjort eller dokumenteret at vores forsikringskunde er den retsmæssige ejer af cyklen som privatperson.

Vi har undersøgt sagen igen, og efter fornyet gennemgang fastholder vi at vi ikke kan udbetale erstatning for det meldte cykeltyveri.

Kundeforhold

[Navn på forsikringstageren] køber indboforsikring den 26. januar 2021, med ikrafttrædelse samme dag. [Klageren] er

påført som medforsikrede. Købsaftalen er vedlagt som bilag A. Forsikringspolice er vedlagt som bilag B.

Sagens forløb

Vi modtager den 10. januar 2023 en skadeanmeldelse af tyveri af [klagerens] cykel. Skadeanmeldelsen er vedlagt som bilag C. Dagen efter den 11. januar 2023 modtager vi en besked fra vores forsikringskunde vedhæftet dokumentation i form af en købsaftale for cyklen, beskrivelse af nypris samt et billede af en cykel. Besked med dokumenter er vedlagt som bilag D.

I forbindelse med behandling af sagen finder vi frem til at [klageren] bor i udlandet og ikke på samme adresse som forsikringstager ... I henhold til vilkårenes punkt 4.1.1 kan personer kun være omfattet af indboforsikringen, når de er tilmeldt folkeregisteret på samme adresse som forsikringstagers helårsbolig. Vi sender derfor en besked den 16. januar 2023 om at [klageren] ikke er omfattet af forsikringen, og at vi derfor ikke kan behandle sagen. Beskeden er vedlagt som bilag E.

I henhold til vores acceptregler tegner vi ikke forsikringer til kunder der har bopæl i udlandet eller flytter til udlandet. Vi opsiger derfor indboforsikringen med 14 dages varsel pr. 23. februar 2023. Besked om opsigelse er vedhæftet som bilag F.

Vi modtager flere beskeder fra vores forsikringskunder, som har indvendinger til vores afgørelse idet de oplyser, at de allerede i forbindelse med køb af forsikringen, har været i dialog med Ifs forsikringsrådgiver om at de ikke delte adresse. Vi undersøger sagen nærmere og finder frem til, at det fremgår af vores tilbudssystem, at If var vidne om at [navn på forsikringstageren] og [klageren] ikke delte adresse på det tidspunkt, hvor de købte forsikringen. Vi vælger derfor at genoptage behandlingen af sagen trods det, at [klageren] nu er flyttet til udlandet. Besked til kunden af 3. marts 2023 om at vi genoptager sagen er vedlagt som bilag G.

Vores kunde har tidligere i forløbet, i en samtale den 13. januar 2023, beskrevet hændelsesforløbet. Han oplyser at han mødtes med 'cykelnetværket' på en p-plads ved [skov]. De cyklede i en time til

halvanden, hvorefter de returnerede til p-pladsen, og han spændte sin cykel fast til cykelplatformen

(...). Han oplyser at den blev låst med en klemme samt en godkendt lås. Han besluttede sig herefter at løbe en tur i skoven og efter yderligere en time returnere han til bilen, hvor han konstaterer at cyklen var fjernet fra cykelplatformen. Resume fra samtalen af 13. januar 2023 er vedlagt som bilag H.

I forbindelse med genoptagelse af sagen har vi bedt om yderligere oplysninger og dokumentation, som vores forsikringskunde har afvist at udlevere. Mailtråd af 9. marts 2023 er vedlagt som bilag I.

- Vi har bedt om oplysninger på de personer han cyklede med forinden tyveriet, sådan så vi kan få verificeret den del af hændelsesbeskrivelsen. Det ønsker han ikke at oplyse.
- Vi har bedt om kontaktoplysninger på sælger af cyklen, sådan så vi kan få verificeret handlen, hvilket han ikke ønsker at oplyse.
- Vi har bedt om dokumentation for kontantbeløbet, som han har betalt cyklen med, hvilket han ikke kan skaffe.
- Vi har bedt om at få indsendt det originale låsebevis samt importerklæring, hvilket han oplyser skulle være fremsendt, men som vi ikke har modtaget. Vi har udelukkende modtaget et foto af et låsebevis som er taget den 27. marts 2023 og i øvrigt udstedt af [klagerens] egen virksomhed, [navn på firma].
- Vi har konstateret at købsaftalen på cyklen er dateret til den 1. august 2022, men reelt er skabt den 10. januar 2023. Vi har spurgt ind til forløbet med købet af cyklen, herunder beskrivelse af hvordan og hvornår den blev udleveret, hvilket han ikke ønsker at svare på.

Vores konklusion ud fra de oplysninger vi har kunnet skaffe, er at kravet og hændelsen ikke er sandsynliggjort eller dokumenteret. Vi har ikke mulighed for at bedømme forsikringsbegivenheden yderligere idet vores forsikringskunde nægter at udlevere de oplysninger, som vi har bedt om. Vi henviser her til FAL 22§. Vores undersøgelsesrapport er vedlagt som bilag J.

Metadata på købsaftalen viser at den er dannet den 10. januar 2023 kl. 18.04, hvilket er efter anmeldelsestidspunktet, som er den 10. januar 2023 kl. 14.07, der henvises til tidspunkt som fremgår af skadeanmeldelsen som er vedlagt som bilag C. Købsaftalen med metadata vedhæftet som bilag K.

Vi mener ikke det er dokumenteret at vores forsikringskunde er den retsmæssige ejer af cyklen som privat person. Genstande som eksempelvis ejes af en virksomhed eller benyttes erhvervmæssigt, er ikke omfattet af indboforsikringen idet indboforsikringen udelukkende dækker private genstande jf. vilkårenes punkt 5. Vores forsikringskunde har kontaktet os den 23. september 2022 og spurgt ind til cykelforsikring og i den forbindelse oplyst at han sælger cykler. Telefonnotatet er vedlagt som bilag L

Da vi har konstateret uregelmæssigheder i den fremlagte dokumentation og da vi ikke kan få flere oplysninger eller svar fra vores forsikringskunde, har vi afvist at udbetale erstatning for det anmeldte cykeltyveri i henhold til vilkårenes punkt 13. Besked om afvisning af 21. marts 2023 er vedlagt som bilag M.

Vores forsikringskunde kontakter Kundeombuddet hos If den 23. marts 2023, da han er uenig i afgørelsen.

Vores kunde får ikke medhold i sin klage. Afgørelsen fra Kundeombuddet er vedlagt som bilag N.

Vi fastholder vores afgørelse

Det er vores samlet vurdering af alle omstændighederne, at vores forsikringskunde ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri og ikke har dokumenteret sit krav. Vi fastholder derfor at han ikke er berettiget til at få udbetalt erstatning for cykeltyveriet."

Klageren har i meddelelse af 28/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har været ude for et uheld/tyveri. Vi har indgivet en politianmeldelse som er obligatorisk.

Vi har indgivet en anmeldelse til vores forsikringsselskab.

Vi har indsat alle bilag. Politianmeldes inkl. stel og låse nr. Vi har beskrevet, hvor og hvorledes tyveriet var/er sket.

Efter vi havde indsendt anmeldelse til forsikringen, gik der nogle dage, hvor vi fik en mail om at vores sag var blevet udvalgt og skulle behandles af en speciel afdeling.

Herefter fik vi en mail om at en ansat ville ringe os og stille os nogle spørgsmål. Opringningen kom og samtalen blev en forfærdelig oplevelse.

Kort efter en del spørgsmål og svar fra vores side. Fortalte den ansatte, at han ville vende tilbage med en afgørelse.

Efter en time ringede den ansatte os op. Her fortalte han kort at vi slet ikke var dækket i forhold til mig([klageren]) og vores indboforsikring som kun var [forsikringstagerens]) Så han var meget klar i mælet og meget kort for hovedet. Jeg prøvede at få ham i tale og fortalte ham! at jeg ([klageren]) også var omfattet af forsikringen. Men han var ikke til at tale med. Så telefonsamtalen blev afsluttet uden han ville forholde sig til dette.. Jeg/vi var meget overrasket over dette. Da vi netop ved forsikringen indgåede, havde dette som et ønske. Vi havde jo fået det indskrevet/nedskrevet i vores forsikringsaftale.

Efter nogle dage fik vi så besked om at vi var dækket, men at de af andre årsager ikke ville dække tyveriet. Nu var det selve forløbet og de manglende bilag. Samtidig blev vores indboforsikringen opsagt dags dato. Vi var kernekunde hos dem (havde alle forsikringer samlet der) Men alle andre forsikringer kunne vi godt have. Vi havde ikke engang fået sagen gennemgået af deres klageorgan. 1.Vi har redegjort forløbet både skriftligt til politiet og mundtligt til forsikringen. Så når jeg/[klageren] har været ude og cykle og løbe på en dejlig solskinsdag. Hvor jeg tilslutter mig en gruppe andre cyklister og herefter løber en tur. Gjort det jeg plejer i forhold til mine cykel/løbetur gennem mange år. Bliver udsat for et tyveri og giver en forklaring. Så kan det jo ikke sandsynliggøres på andre måder. Jeg kan jo ikke finde personer jeg ikke har et direkte forhold. 2.Vi har indsendt af flere omgange. Gentagen bilag til forsikringen. Låsebeviset, som er et springende punkt for forsikringen. Jeg har indsendt låsebeviset, som er autentisk og kan ikke være mere korrekt. Hvordan kan forsikringen stille spørgsmålstegn ved dette. Hvis ikke billedet er taget som i angiver før jeg skal sende det. SPØRGSMÅL! skulle jeg have taget det for et år siden ... Forstå simpelthen ikke hvornår det så skulle være taget. Tænker at det skal tages, når jeg skal uploade det til forsikringen. Det bliver også

kriminaliseret, at jeg er cykelhandler og sælger mange cykler om året. Hvis ikke låsebeviset bliver udstedt af mig. Hvem skulle så gøre det. Jeg ejer firmaet og er direktør. Kan man som cykelhandler/direktør ikke få dækket sine cykler, købe tingene fra ens selskab og skrive under? 3.Vi har redegjort for hele forløbet. Både på skrift og mundtligt til de 2 personer som har udgivet sig i telefonsamtalerne. Vi er dog overbevist om, at det er den samme person. 4.Vi har sandsynliggjort ejerskab både med kontrakt og bilag. At dette er min cykel ([klageren]) 5.Jeg er rystet over if's historie omkring indblanding af firma, lån osv. Jeg ved simpelthen ikke hvad jeg skal mene.

Min konklusion på if's behandling. At de fra første behandling har haft den ene fejltolkning efter den anden. Herfra har de prøvet at finde så mange mulige årsager til ikke at erkende fejlbehandling fra start. Måske at vi aldrig skulle have haft den forsikring. Vores nye forsikringsselskab var denne problemstilling ikke noget problem. Jeg/vi kan overhovedet ikke forstå denne behandling. if har udsat os for. Jeg/vi mener at alle forklaringer og dokumenter er fremsat fra vores side.

Når vi sammenholder alle oplysninger i sagen. Er vi nødsaget til at få sagen til ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets undersøgelsesrapport af 20/3 2023 fremgår bl.a.:

"Tidligere undersøgelse af sagen

Investigation indstillede d. 16. januar 2023 til afvisning af erstatning. Begrundelsen for indstillingen

var, at hr. ft var udrejst d. 11. juli 2022 og således ikke var en del af den sikrede personkreds på policen, da skaden indtraf.

Hr. ft klagede efterfølgende til Kundeombuddet, der d. 24. februar traf afgørelse om, at der ikke kan afvises dækning med ovenstående begrundelse. Der blev desuden indstillet til, at sagen blev genoptaget.

Genoptagelse af sagen

Ved genoptagelse af sagen d. 9. marts 2023 blev hr. ft skriftligt anmodet om relevante oplysninger og relevant dokumentation i sagen. Ft afviste at udlevere det ønskede:

- Vedr. dokumentation for kontantbeløbet, som cyklen er betalt med, svarede hr. ft:
 - 'De er kommet fra under min hovedpude. Hvor der ligger en del efter som jeg er blevet 18 og myndig og frem til min ... års fødselsdag'.
- Vedr. låsebevis og importerkøbebevis oplyste hr. ft, at det var sendt til en anden medarbejder hos If.
 - Ft vejledt om, at oplysningerne i så fald skal genfremsendes, da oplysningerne ikke er modtaget hos den pågældende medarbejder. Hr. ft har ikke genfremsendt oplysningerne.
- Vedr. kontaktoplysninger på de personer, som hr. ft tidligere har oplyst, at han cyklede sammen med umiddelbart inden tyveriet af cyklen.
 - 'Dette blev også besvaret til din kollega. Nej jeg skal ikke oplyse om hvem jeg var ude og køre med.'
- Vedr. kontaktoplysninger på sælger af cyklen. Hertil svarede hr. ft:
 - 'Nej jeg skal ikke oplyse jer telefonnr. eller andet omkring den jeg har købt cyklen af. ...'
- Da det i sagen er konstateret, at købsaftalen (pdf-dokument) dateret til d. 1. august 2022 reelt er skabt d. 10. januar 2023, blev ft spurgt ind til forløbet med købet af cyklen, herunder beskrivelse af, hvordan og hvornår han fik udleveret købsaftalen. Hertil svarede hr. ft:
 - 'Jeg har skrevet og info. hændelsesforløbet inde på forsikringen vi har. Der kan du læse det hele'
 - Dette står ikke beskrevet nogen steder, og ft anmodet om denne beskrivelse igen.
- Ft afviste desuden at underskrive en ny samtykkeerklæring, hvor der bl.a. blev anmodet om samtykke til at kontakte sælger af cyklen og de personer, som hr. ft cyklede med forud for tyveriet af cyklen.

I forlængelse af ovenstående svar fra hr. ft, blev han d. 9. marts 2023 gjort opmærksom på forsikringsaftalelovens § 22, og han blev i den forbindelse anmodet om at genoverveje sine svar. Han blev givet frist til d. 17. marts 2023. Ved fristens udløb var hr. ft endnu ikke vendt tilbage med de ønskede oplysninger til sagen.

Købsaftalen for cyklen er dateret samme dag som anmeldelsen af skaden, til trods for at dateringen på købsaftalen ligger flere måneder forud herfor. Da ft ikke har ønsket at redegøre nærmere

Ankenævnet for Forsikring

7.

100640

for købsaftalen og den kontante betaling af cyklen, skønnes ejerskabet ikke sandsynliggjort. De øvrige manglende oplysninger fra hr. ft gør desuden, at If ikke har mulighed for at oplyse omstændighederne omkring forsikringsbegivenheden. Kravet derfor bør afvises."

Af købsaftale med metadata fremgår bl.a.:

"Købsaftale
...
[by] d. 01/08-2022
...
Created: 10-01-2023 18:04:39 ..."

Af selskabets telefonnotat af 23/9 2022 fremgår bl.a.:

"Hr ft ringer ind med spørgsmål til indbo.
Han vil vide om atm cykeldækning dækker hvis han fx påkører en anden cyklist. og hans cykel får skader.
Det har jeg oplyst den ikke gør – hans cykelfors. dækker hvis cyklen bliver stjålet.
Han har indbo unik på én cykel og denne ville vi dække hvis den fx fik skader hvis den ramte noget. men ft har 5 i alt. Han vil ringe ind i næste uge og få priser på de andre 4. da han ikke havde nok oplysninger på dem i dag.
VÆR OBS - han sælger cykler. Vi skal lige være helt skarpe på, om der er noget erhverv over de cykler, han ønsker dækning for. Da vi ikke gik i detaljer omkring de andre 4 cykler i dag. gik jeg ikke ind i det. Hvis han ønsker unik på de dem, skal vi høre tilkendegivet. at det er hans cykler privat."

Af selskabets telefonnotat af 13/1 2023 fremgår bl.a.:

"Hr FO [klageren] forklarede at han havde mødtes med 'netværket' på p-plads ved [skov] [klageren] ca. 10.00. Efterfølgende cyklede de i 1-1,5 time hvorefter de returnerede til p-pladsen, og FT spændte sin cykel fast til Cykelplatformen (Thule). Den blev låst med 'klemmen' samt en forsikringsgodkendt lås, hvis låsebevis er indsendt
Da vejret var godt, besluttede ft sig for at løbe en tur i skoven. Efter yderligere en time, returnerede han til bilen kl. 12-1230. her konstaterede han at cyklen var fjernet fra cykelplatformen.
Han kørte kortvarigt rundt for at lede efter cyklen, hvorefter han returnerede til forsikringsstedet. Vi talte kortvarigt om købet af cyklen, og hvem sælgere er. Sælger er en af hans bekendte, og cyklen er købt kontant.
Ft ville ikke oplyse hvem han havde cyklet med, kun at det var folk fra netværket. Jeg forklarede at det var helt normalt, at vi spurgte ind til personer som folk har været sammen med, da de vil kunne bekræfte forløbet omkring en skade. Lige meget hjalp det. Han ville ikke oplyse.

cykelplatformen er ubeskadiget, man kan ikke se tegn på at en cykel er fjernet med vold"

Af klagerens e-mail af 9/3 2023 fremgår bl.a.:

"Som du ved, har vi genoptaget behandlingen af din sag vedr. cykeltyveri, Jeg har overtaget sagsbehandlingen fra min kollega, [navn], som du tidligere har talt med.

Jo. det ved jeg godt

I forbindelse med genoptagelsen af sagsbehandlingen skal Jeg bede dig om at fremsende følgende:

- Dokumentation for at din [bil] var på værksted på tidspunktet for tyveriet, som du har oplyst telefonisk

Du kan finde dokumentationen i min bilforsikring. her ligger der en transport til værksted.

- Dokumentation for det kontantbeløb, som cyklen er betalt for (Hævning fra konto, salg af genstand eller andet.)

De er kommet fra under min hovedpude. Hvor der ligger en del efter som Jeg er blevet 18 og myndig og frem til min ... års fødselsdag.

- Låsebevis

Låse beviset er sendt til din kollega. Så den tager du med ham. Se hans mail fra mig.

- Importerklæring (som du tidligere har oplyst, at du ville sende ind, men som vi aldrig har modtaget

Import Erklæringen er sendt til din kollega, så den må du tage med ham. Se hans mail fra mig

- Kontaktoplysninger på de personer, som du var ude og cykle med den pågældende dag, hvor cyklen blev stjålet

Dette blev også besvaret til din kollega. Nej jeg skal ikke oplyse om hvem jeg var ude og køre med.

- Telefonnummer til [sælger], som du har købt cyklen af (og som du oplyser er en person, som du kender)

Nej jeg skal ikke oplyse jer telefonnr. eller andet omkring den jeg har købt cyklen af. Kender!!!! jeg ved hvem er. Der er himlen til forskel, men tænker nok [navn] hørte med en halvt øre

- Underskrive vedhæftede samtykkeerklæring (bemærk at den skal underskrives af både dig og [forsikringstageren]) og sende den tilbage til mig pr. mail

Hvilken samtykkeerklæring!!!!!!

Vi har skrevet under på de ting det drejer sig om da vi anmeldte uheldet.

Endelig bedes du beskrive forløbet med køb af cyklen, herunder en beskrivelse af, hvordan og hvornår du fik udleveret den købsaftale, som du har indleveret som dokumentation i sagen.

Jeg har skrevet og Info. hændelsesforløbet inde på forsikringen vi har. Der kan du læse det hele.

Såfremt der er nogle af ovenstående punkter, som du enten ikke kan efterleve eller ikke ønsker at efterleve, bedes du beskrive hvorfor.

Forstå overhovedet ikke hvad du skriver ..."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**5. INDBOFORSIKRINGEN**

5.1 HVILKE TING ER OMFATTET AF INDBOFORSIKRINGEN?

Indboforsikringen dækker alle de ting, som naturligt hører til i et privat hjem. Det gælder også hobbyudstyr, campingudstyr og haveredskaber. Du skal eje dem eller have risikoen for dem ved lån eller leje.

...

5.2 HVILKE TING ER IKKE OMFATTET AF INDBOFORSIKRINGEN?

...

- Ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt* eller professionelt udstyr.

Med professionelt udstyr mener vi udstyr, der er så dyrt og specialiseret, at udstyret normalt kun anvendes af håndværkere/erhvervsvirksomheder.

Vi dækker professionelt udstyr, hvis det kun bruges til hobby, med op til 20.000 kr. (indeksreguleres ikke) pr. skade.

...

9.1 DÆKNINGSSKEMA – MULIGE TILVALGSDÆKNINGER

9.1.1 CYKEL (Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen)		
Dækker	Hvilke skader • Brand (ildsvåde), lynnedslag og eksplosion • Tyveri fra en forsvarligt aflåst* bygning eller lokale uanset om cyklen m.m.* er låst • Røveri eller overfald • Tyveri af aflåste cykler m.m.*. Gælder ikke el-løbehjul. • Åbenlyst tyveri* (ran) af cykler m.m.*. Gælder ikke el-løbehjul • Hærværk på cykler m.m.*, når det sker i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg. Gælder ikke el-løbehjul.	Hvilke ting Cykler m.m.*. Med cykler m.m. mener vi: • cykler • elcykler der højst kan køre 25 km/t • cykelanhængere og løse cykeldele • el-løbehjul der højst kan køre 20 km/t. Det en forudsætning at du ejer tingen.
Dækker ikke	Hvilke skader • Skade på den forsikrede ting, der skyldes, at den med vilje er udsat for ild eller varme • Glemte, tabte eller forlagte ting • Tyveri begået af dig, din medhjælp i husstanden, logerende, lejere og lign. • Tyveri fra bygning eller lokale, hvor opbrud* ikke kan ses • Tyveri af uafåste cykler m.m.* • Enhver form for tyveri af el-løbehjul, medmindre der er tale om indbrudstyveri fra forsvarligt aflåst* bygning eller lokale eller tyveri i forbindelse med røveri eller overfald • Hærværk der ikke er sket i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg. Hærværk på el-løbehjul er dog aldrig dækket uanset årsag.	Hvilke ting • Cykler og elcykler der ikke har et dansk stelnummer påført • Lånte eller lejede cykler m.m.* • Elcykler der kan køre mere end 25 km/t, selvom den var indstillet til højst at køre 25 km/t for skaden • El-løbehjul der kan køre mere end 20 km/t, selvom det var indstillet til højst at køre 20 km/t for skaden.

...

13. DOKUMENTATION

Ifølge Forsikringsaftaleloven skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvor og hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Hvis du ikke kan sandsynliggøre eller dokumentere dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter vores skøn.

Dokumentationen kan være originale kvitteringer/ regninger, købskontrakter, overdragelsesklaeringer eller boopgørelser. For særlige værdifulde eller sjældne ting, fx smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma. I egen interes-

se bør du derfor gemme kvitteringer og lign. for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid fx designermøbler og smykker.

Fotografier alene er ikke dokumentation nok i sig selv.

...

23. ORDFORKLARING

...

ERHVERVSMÆSSIGT

Med erhvervsmæssigt mener vi aktiviteter som ifølge Skats definition er skattepligtigt erhvervsarbejde, selvom du ikke er momsregistreret på tidspunktet for skaden."

Nævnet har fået forelagt fotografi af politiets kvittering af 10/1 2023 for anmeldelse tyveri af cykel, fotografi af låsebevis af 5/8 2022 udstedt af klagerens firma, importdokument af 4/7 2018 på cyklen udstedt til tredjemand på 5.058,78 euro, købsaftale af 1/8 2022 på 45.000 kr. mellem sælger og klageren som privatperson.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/1 2023, at hans aflåste cykel til 45.000 kr. var stjålet fra en cykelplatform, efter han havde cyklet i skoven. Selskabet afviste i første omgang kravet med henvisning til, at klageren ikke var sikret på policen. Selskabet har derefter afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri og ikke har dokumenteret sit krav. Klageren ønsker dækning. Selskabet har anført, at klageren har afvist at udlevere oplysninger om de personer, han cyklede med forinden tyveriet, kontaktoplysninger på sælgeren af cyklen, og om forløbet med købet af cyklen, herunder beskrivelse af hvordan og hvornår, cyklen blev udleveret. Selskabet har anført, at klageren ikke vil udlevere de originale udgaver af låsebevis og importerkæring, men kun fotografier. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumentation for kontantbeløbet, som han har betalt cyklen med. Selskabet har anført, at PDF-filen med købsaftalen på cyklen er dateret den 1/8 2022, men dannet den 10/1 2023 kl. 18.04, hvilket er efter anmeldelsestidspunktet den 10/1 2023 kl. 14.07. Selskabet har anført, at klageren – som er cykelhandler – ikke har dokumenteret, at han som privatperson er den retsmæssige ejer af cyklen.

Klageren har anført, at han har belyst og sandsynliggjort alt, hvad han er blevet bedt om. Han har anmeldt tyveriet til politiet og fremlagt alle bilag, herunder stelnummer og låsebevis. Klage-

Ankenævnet for Forsikring

11.

100640

ren har anført, at han ikke kan finde frem til de personer, han cyklede med, idet han ikke har et direkte forhold til dem. Klageren har anført, at han har købt cyklen kontant og at "Jeg kan af gode grunde ikke have en kvittering på vores kontanter som vi lovmæssigt har liggende og er en meget privat sag". Klageren har anført, at "Jeg har indsendt låsebeviset, som er autentisk og kan ikke være mere korrekt. Hvordan kan forsikringen stille spørgsmålstegn ved dette. Hvis ikke billedet er taget som i angiver før jeg skal sende det. SPØRGSMÅL! skulle jeg have taget det for et år siden ... Forstår simpelthen ikke hvornår det så skulle være taget. Tænker at det skal tages, når jeg skal uploade det til forsikringen. Det bliver også kriminaliseret, at jeg er cykelhandler og sælger mange cykler om året. Hvis ikke låsebeviset bliver udstedt af mig. Hvem skulle så gøre det. Jeg ejer firmaet og er direktør. Kan man som cykelhandler/direktør ikke få dækket sine cykler, købe tingene fra ens selskab og skrive under?". Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Det fremgår af metadata til pdf-fil med købsaftale af 1/8 2022, at dokumentet er dannet den 10/1 2023 kl. 18.04.39. Det fremgår af låsebevis dateret 5/8 2022, at det er udstedt af klagerens firma. Det fremgår af klagerens e-mail af 9/3 2023, at "I forbindelse med genoptagelsen af sagsbehandlingen skal Jeg bede dig om at fremsende følgende ... Låsebevis: **Låse beviset er sendt til din kollega. Så den tager du med ham. Se hans mail fra mig.** Importerklæring (som du tidligere har oplyst, at du ville sende ind, men som vi aldrig har modtaget) **Import Erklæringen er sendt til din kollega, så den må du tage med ham. Se hans mail fra mig.** Kontaktoplysninger på de personer, som du var ude og cykle med den pågældende dag, hvor cyklen blev stjålet: **Dette blev også besvaret til din kollega. Nej jeg skal ikke oplyse om hvem jeg var ude og køre med.** Telefonnummer til [sælger], som du har købt cyklen af (og som du oplyser er en person, som du kender): **Nej jeg skal ikke oplyse jer telefonnr. eller andet omkring den jeg har købt cyklen af. Kender!!!! jeg ved hvem er. Der er himmel til forskel, men tænker nok [navn] hørte med en halvt øre.** Underskrive vedhæftede samtykkeerklæring (bemærk at den skal underskrives af både dig og [forsikringstageren]) og sende den tilbage til mig pr. mail: **Hvilken samtykkeerklæring!!!!!! Vi har skrevet under på de ting det drejer sig om da vi anmeldte uheldet.** Endelig bedes du beskrive forløbet med køb af cyklen, herunder en beskrivelse af, hvordan og

Ankenævnet for Forsikring

12.

100640

hvornår du fik udleveret den købsaftale, som du har indleveret som dokumentation i sagen: **Jeg har skrevet og Info. hændelsesforløbet Inde på forsikringen vi har. Der kan du læse det hele".**

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 13/1 2023, at klageren "forklarede at han havde mødtes med 'netværket' på p-plads ved ... ca. 10.00. Efterfølgende cyklede de i 1-1,5 time hvorefter de returnerede til p-pladsen, og FT spændte sin cykel fast til Cykelplatformen (Thule). Den blev låst med 'klemmen' samt en forsikringsgodkendt lås, hvis låsebevis er indsendt. Da vejret var godt, besluttede ft sig for at løbe en tur i skoven. Efter yderligere en time, returnerede han til bilen kl. 12-1230. Her konstaterede han at cyklen var fjernet fra cykelplatformen. Han kørte kortvarigt rundt for at lede efter cyklen, hvorefter han returnerede til forsikringsstedet. Vi talte kortvarigt om købet af cyklen, og hvem sælgere er. Sælger er en af hans bekendte, og cyklen er købt kontant. Ft ville ikke oplyse hvem han havde cyklet med, kun at det var folk fra netværket. Jeg forklarede at det var helt normalt, at vi spurgte ind til personerne som folk har været sammen med, da de vil kunne bekræfte forløbet omkring en skade. Lige meget hjalp det. Han ville ikke oplyse".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 5, at forsikringen dækker alle de ting, som naturligt hører til i et privat hjem. Forsikringen dækker ikke ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt. Det fremgår af punkt 13, at " Ifølge Forsikringsaftaleloven skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvor og hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan sandsynliggøre eller dokumentere dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter vores skøn. Dokumentation kan være originale kvitteringer/regninger, købskontrakter, overdragelseserklæringer eller boopgørelser. For særlige værdifulde eller sjældne ting, fx smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer og lign. for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid fx designer-møbler og smykker."

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100640

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at pdf-filen med købsaftalen er dannet ca. 5 måneder efter køkets indgåelse og på samme dato som det anmeldte tyveri. Nævnet har henset til, at klageren handler med cykler, og at nøglebeviset til cyklen er udstedt af klagerens eget firma.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens manglende vilje/evne til at belyse sagens faktiske forhold over for selskabet – herunder kontaktinformationer til sælgeren af cyklen, dokumentation for betaling af 45.000 kr. for cyklen samt oplysning om, hvem han cyklede med forud for det anmeldte tyveri.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck